

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Studi Kasus Pada Hotel Baru Inn Kota Batu dengan alamat di Jl. KH. Agus Salim No. 27, Sisir, Kec. Batu, Kota Batu. Adapun pertimbangan selama ini pihak hotel belum melakukan pengukuran pencapaian kinerja secara sistematis, sehingga kinerja hotel hanya ditinjau dari aspek keuangan saja atau pencapaian keuntungan atau laba operasional.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Penulis lebih menekankan pada jenis penelitian kasus (lapangan). Studi kasus merupakan pengujian secara rinci terhadap satu latar belakang atau satu orang subjek atau satu tempat penyimpanan dokumen atau satu peristiwa tertentu (Bondan & Bikien (1982). Sedangkan menurut susilo Rahadjo studi kasus adalah suatu metode untuk memahami individu yang dilakukan secara integratif dan komprehensif agar diperoleh pemahaman yang mendalam tentang individu tersebut beserta masalah yang dihadapinya dengan tujuan masalahnya dapat terselesaikan dan memperoleh perkembangan diri yang baik.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Jenis Data**

##### **1) Data primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari obyeknya (J. Supranto, 2012: 8). Data primer dapat berupa opini subyek secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda, kejadian atau kegiatan dan hasil-hasil pengujian. Peneliti dengan menggunakan data primer dapat mengumpulkan data sesuai dengan yang diinginkan.

##### **2) Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi dalam bentuk publikasi ( Supranto, 2012: 8). Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan.

#### **3.3.2 Sumber Data**

##### **1) Data Internal pada Hotel Baru Inn Kota Batu**

Data internal adalah data dari dalam organisasi yang menggambarkan keadaan organisasi tersebut. Dalam hal ini data internal yang digunakan adalah data internal pada Hotel Baru Inn, seperti :

1. Laporan Keuangan
2. Data Karyawan
3. Data Pelanggan

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei, yaitu metode pengumpulan data primer. Metode yang digunakan adalah kuesioner yaitu sekelompok pertanyaan yang diformulasikan secara tertulis dengan tujuan untuk dimintakan pendapatnya kepada responden, dan jawaban disediakan dalam bentuk alternatif yang hampir serupa (Sekaran: 2000)

Sedangkan teknik pengumpulan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Dokumentasi

Yaitu penulis mengadakan penelitian terhadap dokumen Hotel Baru Inn Kota Batu berupa laporan keuangan, jumlah karyawan, data yang menyangkut perspektif pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan, serta profil hotel.

### **3.5 Analis Data**

#### **a. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan**

Dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan akan menggunakan perhitungan:

- 1) Retensi Karyawan

Mengukur seberapa besar perputaran karyawan digunakan rumus:

$$\text{Perputaran karyawan} = \frac{\text{Jumlah Karyawan yang keluar}}{\text{Total karyawan pada tahun berjalan}} \times 100 \%$$

Keterangan: Karyawan yang keluar adalah karyawan yang mengundurkan dan terkena PHK, bukan pensiun atau meninggal dunia.

Tingkat perputaran karyawan dinilai baik apabila selama periode pengamatan mengalami penurunan, dinilai sedang apabila fluktuatif dan dinilai baik apabila mengalami peningkatan.

## 2) Produktifitas Karyawan

Untuk mengetahui produktifitas karyawan dalam bekerja dalam periode tertentu digunakan rumus:

$$\text{Produktifitas karyawan} = \frac{\text{Laba Operasi}}{\text{Jumlah Karyawan}}$$

Untuk itu kriteria penilaian perspektif pertumbuhan dan pembelajaran adalah terjadi tidaknya produktivitas untuk menciptakan pertumbuhan dan peningkatan kinerja jangka panjang, (Kaplan: 2001). Untuk perputaran karyawan, dinyatakan baik apabila terjadi penurunan, dan untuk produktivitas dinyatakan baik apabila mengalami peningkatan.

## **b. Perspektif Proses Bisnis Internal**

Dalam perspektif proses bisnis internal akan digunakan perhitungan:

### **1) Proses Inovasi**

Menghitung persentase penjualan dari produk baru, membandingkan antara jumlah produk baru dengan produk sebelumnya.

## **c. Perspektif Pelanggan**

Dalam perspektif pelanggan dihitung dengan menggunakan perhitungan:

### **1) Retensi Pelanggan**

Untuk mengetahui seberapa besar jumlah pelanggan yang putus (switch) dibandingkan dengan total pelanggan yang dimiliki hotel.

### **2) Akuisisi Pelanggan**

Untuk mengetahui banyaknya jumlah pelanggan baru dibandingkan dengan total pelanggan.

## **d. Perspektif Keuangan**

- *Current Ratio*

Untuk mengetahui besarnya aset lancar dibandingkan dengan hutang lancar digunakan rumus:

$$\text{Current ratio} = \frac{\text{Aset lancar}}{\text{Hutang Lancar}} \times 100 \%$$

Current ratio dianggap buruk apabila kurang dari 200%, masuk kriteria sedang apabila sama dengan 200% dan disimpulkan baik apabila lebih dari 200%.

- Profit Margin

Margin laba operasi mencerminkan tingkat keuntungan operasional yang didapatkan atas penjualannya.

$$\text{Profit Margin} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Pendapatan}} \times 100 \%$$

Margin laba operasi dianggap buruk kalau kurang dari 6%, masuk dalam kriteria sedang apabila sama dengan 6% dan masuk dalam kriteria baik apabila lebih dari 6%.

- Operating Ratio

Operating Ratio digunakan untuk mengukur biaya operasi per rupiah penjualan, semakin kecil angka rasio menunjukkan kinerja yang semakin baik. Rumusnya sebagai berikut :

$$\text{Operating Ratio} = \frac{\text{Biaya Operasi}}{\text{Laba Bersih}} \times 100\%$$

- Return on Investment (ROI)

Untuk menghitung tingkat pengembalian atas aset yang dimiliki perusahaan:

$$ROI = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total asset}} \times 100 \%$$

Nilai ROI disimpulkan buruk apabila kurang dari 7%, masuk kriteria sedang apabila sama dengan 7% dan masuk dalam kriteria baik apabila lebih besar dari 7%.